



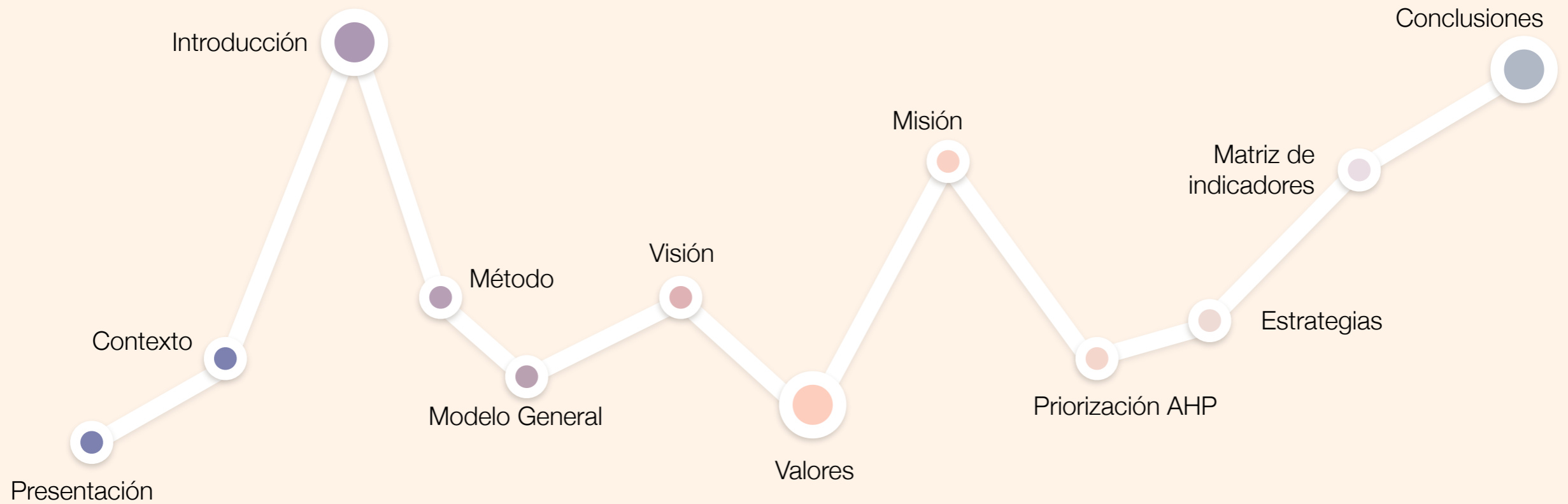
# STRATEGIC PLANNING

PROPUESTA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA  
PARA UN TALLER DE SERVICIO AUTOMOTRIZ  
BASADA EN LOS RESULTADOS DEL  
DIAGNÓSTICO REALIZADO APLICANDO  
ESTADÍSTICA MULTIVARIANTE

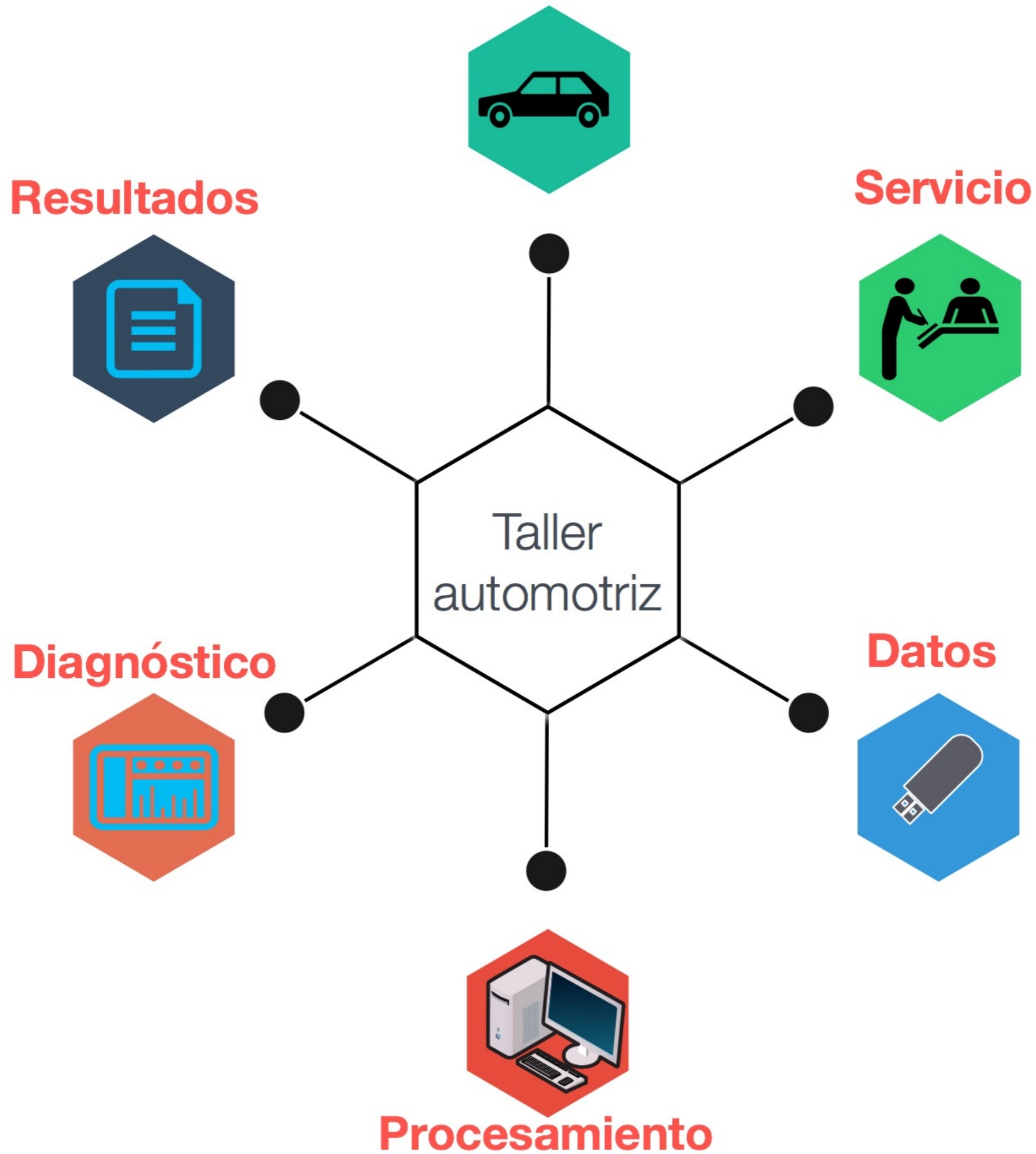
**DANIEL MARTINEZ NAVARRETE**

# PE

## Contenido



TIEMPO EN MINUTOS  
APROXIMADO: 13



# MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA INTEGRAL

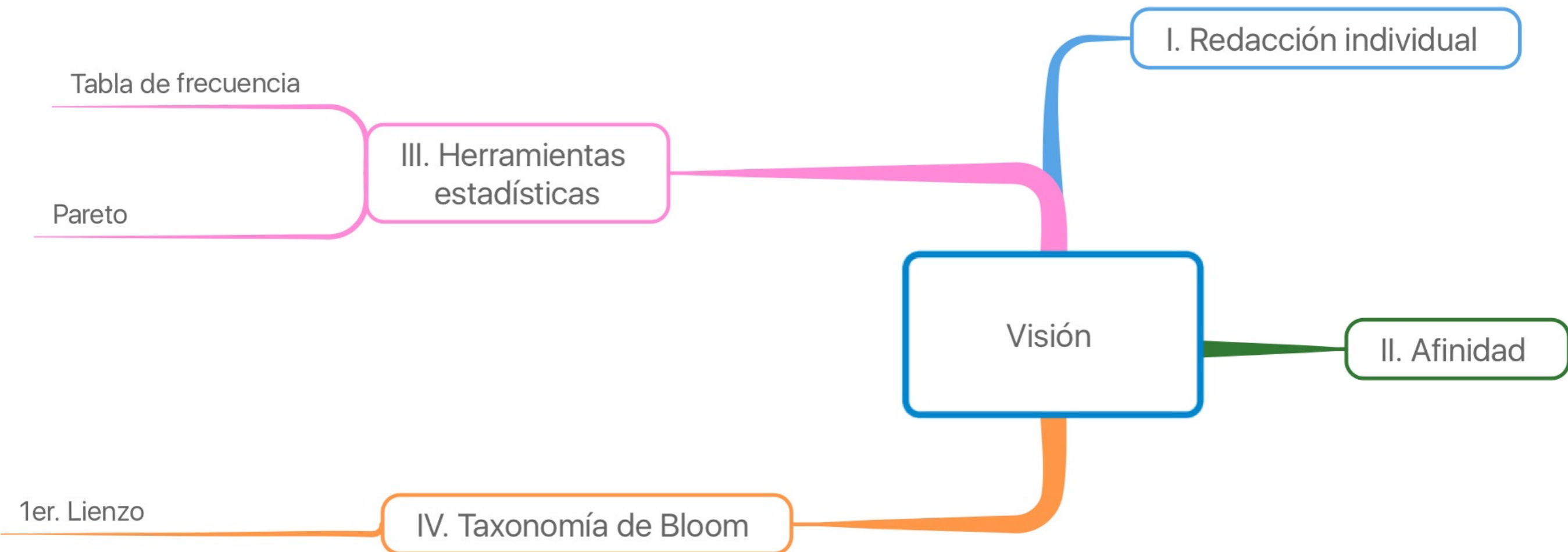




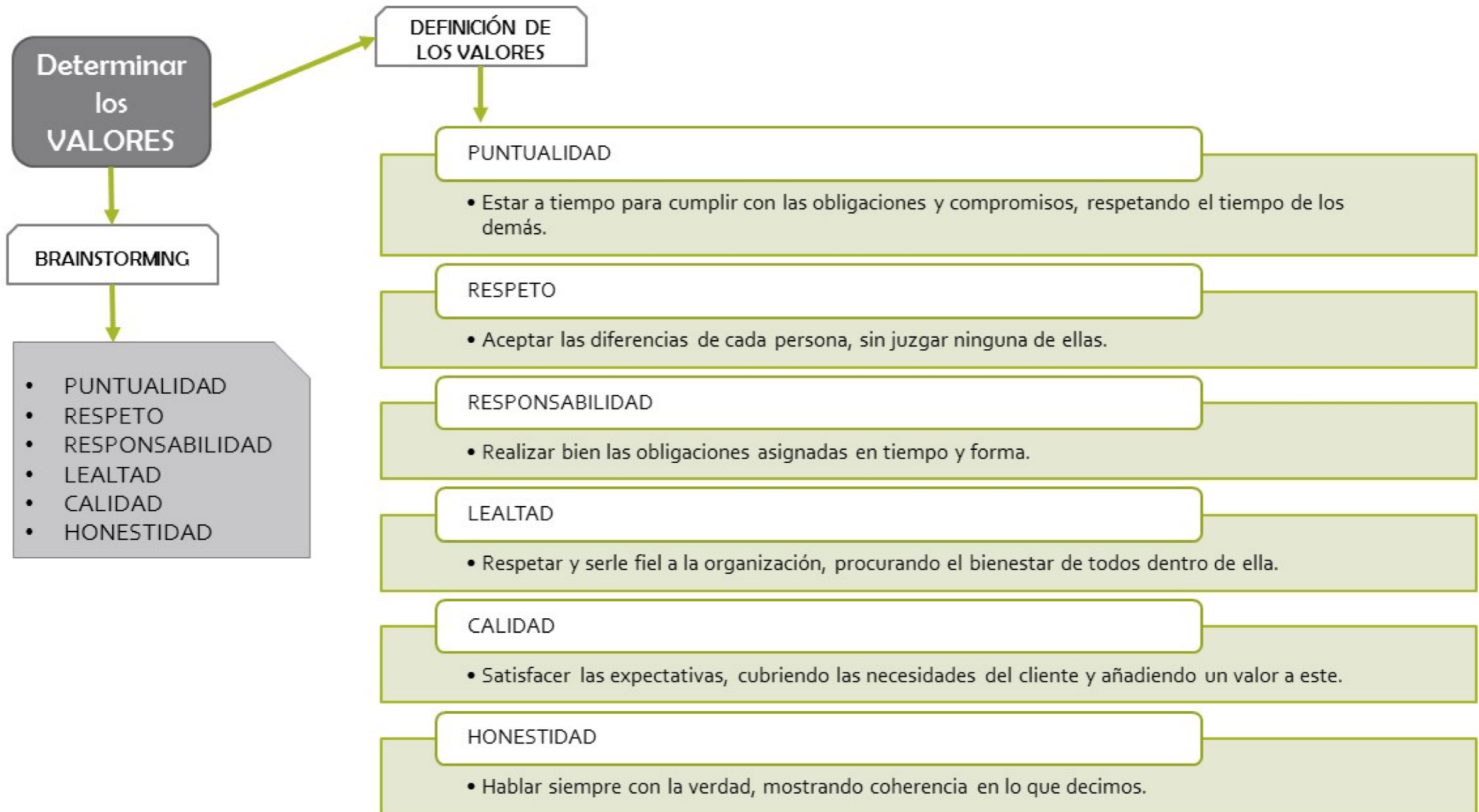
# SER LA EMPRESA LIDER EN ATENCIÓN A CLIENTES DEL SECTOR AUTOMOTRIZ



## VISIÓN



# Valores Definición





# Estrategias Generales

No.	Nombre	Clave
1	Proyecto Estratégico para reducir los costos del servicio	PE01
2	Proyecto Estratégico para aumentar la rapidez de entrega	PE02
3	Proyecto Estratégico para conservar la limpieza del auto	PE03
4	Proyecto Estratégico para el desarrollo del personal	PE04
5	Proyecto Estratégico para ofrecer servicios de transporte alternos	PE05
6	Proyecto Estratégico para considerar las sugerencias de los clientes	PE06
7	Proyecto Estratégico para desarrollar el compromiso del gerente	PE07



## Declaración

Nuestra misión es ofrecer servicios de calidad fortaleciendo el desarrollo y compromiso de los colaboradores, para mejorar la limpieza y rapidez de entrega reduciendo los costos de servicio considerando como indicador crítico de éxito la voz del cliente



# Priorización AHP

	Que no sea tan caro	Mayor rapidez	Entregar los coches limpios	Poco personal e incompetente	No hay servicio de taxis	No van a hacer caso de mis sugerencias	No se comprometen los gerentes	Priorización
Que no sea tan caro	0.44	0.80	0.42	0.33	0.15	0.15	0.17	0.35
Mayor rapidez	0.05	0.10	0.42	0.29	0.19	0.15	0.22	0.20
Entregar los coches limpios	0.09	0.02	0.08	0.33	0.15	0.15	0.19	0.14
Poco personal e incompetente	0.05	0.01	0.01	0.04	0.44	0.35	0.19	0.16
No hay servicio de taxis	0.15	0.02	0.03	0.00	0.05	0.15	0.08	0.07
No van a hacer caso de mis sugerencias	0.15	0.03	0.03	0.01	0.02	0.05	0.11	0.06
No se comprometen los gerentes	0.07	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.03	0.02

# CONTROL

Prioridad	PE	Objetivos específicos	Porcentaje	Indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Estrategia general	Responsable	Meta	Temporalidad	Inicio	Diagrama de Gantt																																							
												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	REDUCCIÓN DE COSTOS	Determinar las zonas inseguras del municipio para localizar puntos rojos	12.00%	Focos rojos superficie de municipio	Mide la cantidad de focos rojos o puntos de peligro encontrados en la ciudad	# de puntos de peligro encontrados - numérico	N/A	Director Geol. Oscar	10	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-10]																																							
		Generar un manual de como reaccionar ante un sismo inseguro para saber cómo reaccionar en casos específicos	12.00%	manuales/tiempo	Mide que el manual haya sido generado	# de manuales - numérico	N/A		1	2 m	Planear	[Gantt bar: 1-11]																																							
2	RAPIERIZ EN LA ENTREGA	Buscar recursos económicos en las diferentes organizaciones gubernamentales para gestionar recursos	7.00%	recursos gubernamentales encontrados	La cantidad de convocatorias en las que se recibió el producto entre las convocatorias abiertas encontradas	Convocatorias - porcentaje	N/A	Finanzas Alma	8	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-8]																																							
		Recabar el presupuesto monetario para la adquisición de bienes	7.00%	Presupuesto	Mide el presupuesto generado con base en una solicitud	Presupuesto - numérico	N/A		1	2 m	Planear	[Gantt bar: 1-12]																																							
		Inscribir a la empresa en los programas de apoyo encontrados para obtener recursos	7.00%	recursos gubernamentales encontrados	La cantidad de convocatorias en las que se recibió el producto entre las convocatorias abiertas encontradas	Convocatorias - porcentaje	N/A		8	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-15]																																							
3	CONSERVAR LA LIMPIEZA DEL AUTO	Determinar las actividades necesarias a realizar para su posterior aplicación	10.00%	Manual de actividades	Mide que el manual haya sido generado	Manual - numérico	N/A	Director Geol. Oscar	1	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-3]																																							
		Elaborar el instrumento de evaluación de las actividades recreativas para conocer su impacto en el clima organizacional	5.00%	Instrumento de evaluación terminado	Mide que se haya realizado el instrumento de evaluación	Instrumento de eval. - numérico	N/A		1	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-6]																																							
4	DESARROLLO DEL PERSONAL	Definir de manera visual los canales de comunicación formal por medio de un organigrama para que todos los miembros de la organización los conozcan	7.00%	Organigrama	Mide que se haya realizado el organigrama	Organigrama - numérico	N/A	Director Geol. Oscar	1	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-3]																																							
		Realizar calendario de juntas semanales para garantizar asistencia	7.00%	Calendario	Mide que se haya generado el Calendario	Calendario - numérico	N/A		1	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-4]																																							
5	SERVICIO AL CLIENTE	Determinar el crecimiento del mercado de inmobiliarias para realizar una matriz BCG	1.50%	Historial y tasa de crecimiento calculada	Mide que el cálculo haya sido realizado	Informe - numérico	N/A	Producción y MKT / Javier y Jessica	1	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-3]																																							
		Determinar las competencias y su participación en el mercado para realizar una matriz BCG	5.00%	Lista de competencias y tasa calculada	Mide que el cálculo haya sido realizado	Informe - numérico	N/A		1	1 m	Planear	[Gantt bar: 1-7]																																							
		Realizar benchmarking para conocer ventajas y desventajas	5.00%	Informe de benchmarking	Mide que el estudio haya sido realizado	Informe - numérico	N/A		1	2 m	Planear	[Gantt bar: 1-10]																																							
		Realizar pruebas de nuevas formulaciones para lograr una duración mínima de cuatro años	1.50%	Cantidad de pruebas	Mide la cantidad de pruebas	Pruebas - numérico	N/A		5	8 m	Planear	[Gantt bar: 1-35]																																							
6	SOLICITUDS DE LOS CLIENTES	Buscar en las distintas instancias de gobierno convocatorias que sean adecuadas para inscribir el producto y empresa	3.00%	recursos gubernamentales encontrados	La cantidad de convocatorias en las que se recibió el producto entre las convocatorias abiertas encontradas	Convocatorias - porcentaje	N/A	MKT Jessica	8	Continuo	Planear	[Gantt bar: 1-52]																																							
		Inscribir a la empresa y producto en las convocatorias elegidas para bajar recursos	4.00%	recursos gubernamentales encontrados	La cantidad de convocatorias en las que se recibió el producto entre las convocatorias abiertas encontradas	Convocatorias - porcentaje	N/A		8	Continuo	Planear	[Gantt bar: 1-52]																																							
7	COMPROMISO DEL CLIENTE	Realizar pruebas de eficiencia para detectar áreas de oportunidad	1.50%	Cantidad de pruebas	Mide la cantidad de pruebas	Pruebas - numérico	N/A	Producción Javier	5	2 m	Planear	[Gantt bar: 1-10]																																							
		Realizar nuevas formulaciones para lograr una duración mínima de cuatro años	1.50%	Fórmula	Mide la cantidad de Formulas desarrolladas	Formulas numérico	N/A		1	10 m	Planear	[Gantt bar: 1-11]																																							
		Realizar investigación que permita encontrar nuevos componentes para su implementación en la fórmula	3.00%	Lista de componentes	Mide la cantidad de componentes encontrados	Componentes - numérico	N/A		5	2 m	Planear	[Gantt bar: 1-12]																																							



## Conclusiones

El taller de servicio automotriz ahora cuenta con un perfil estratégico basado en su declaración de la visión, misión y valores que le permitirán sostener un crecimiento orientado a la satisfacción de sus clientes. Se diseñaron indicadores que permiten medir el status de cada uno de los proyectos estratégicos.

Es importante considerar las áreas de oportunidad que tiene el taller para crecer, lograr la fidelidad de sus clientes, captar más clientes y ser más redituable como negocio, llevando a cabo actividades como lo son el recordarle al cliente por medio de una llamada telefónica sobre el servicio.





Gracias...